

POLITICA DELLA QUALITA'

La Direzione della **SAN FRANCESCO CERIGNOLA S.r.l.** soggetto gestore della **CRTM SAN FRANCESCO** s'impegna a perseguire una Politica della Qualità che pone al centro delle attività il Cliente fornendo prestazioni che soddisfino pienamente le sue richieste e le sue attese, nel rispetto della legislazione vigente e dell'etica professionale.

L'Organizzazione esercita la propria missione svolgendo l'attività nel rispetto della dignità della persona e dei diritti dell'ospite, avendo come principi ispiratori la tutela della vita, la migliore assistenza al cliente ed il miglior confort.

In particolare, la soddisfazione del cliente viene perseguita adeguando, attraverso un costante monitoraggio, tutti i processi interni dell'organizzazione alle esigenze/aspettative dell'utente, implicite ed esplicite, e verificando costantemente il raggiungimento degli obiettivi di qualità resi noti all'utenza attraverso la Carta dei Servizi.

A tal fine la Direzione ha definito alcuni obiettivi di carattere generale sui quali l'organizzazione è impegnata:

- ✓ sviluppare un'azione continua di miglioramento dei servizi e dei processi aziendali, volta all'attenzione dell'utente ed alla sua soddisfazione, alla sicurezza del personale e dell'ambiente di lavoro, alla competenza, consapevolezza ed abilità degli operatori sanitari, amministrativi e tecnici
- ✓ offrire la migliore ospitalità e il miglior servizio agli utenti garantendo uguaglianza, imparzialità, continuità dell'assistenza, diritto di scelta e partecipazione.
- ✓ fornire servizi dallo standard elevato per raggiungere e consolidare una posizione di leadership nel mercato di competenza;
- ✓ instaurare rapporti di partnership con i fornitori;
- ✓ attivare strumenti di comunicazione all'interno ed all'esterno dell'azienda per garantire che le esigenze dei Clienti siano note e comprese tra tutti coloro che contribuiscono alle attività dell'organizzazione;
- ✓ attivare un adeguato sistema di autocontrollo del Sistema di Gestione per la Qualità che permetta di misurare le attività, limitare le anomalie e fornire alla Direzione idonei elementi per eseguire i riesami;
- ✓ perseguire il miglioramento continuo, in termini di efficacia ed efficienza del proprio Sistema di Gestione per la Qualità;

Il raggiungimento degli obiettivi viene periodicamente verificato dalla Direzione che promuove l'attivazione dei necessari provvedimenti correttivi e preventivi.

In questo contesto la Direzione considera essenziale la creazione, il mantenimento e la Certificazione del Sistema Qualità in accordo con la norma UNI EN ISO 9001:2015.